بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخرطوم

كلية الآداب

قسم علم النفس

بحث تكميلى لنيل درجة البكالريورس بعنوان/

الرضاء الوظيفى لدي العاملين بمطار الخرطوم الدولى وعلاقته ببعض المتغيرات

اعداد الطالبة
أعتدال ادم محمد محمود

اشراف
أ. الصادق محمد عبدالحليم

2012م

بسم الله الرحمن الرحيم

الآيـة

قال الله تعالى:

﴿ هُوَ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَى عَلَى الْعَرْشِ يَعْلَمُ مَا يَلِجُ فِي الْأَرْضِ وَمَا يَخْرُجُ مِنْهَا وَمَا يَنزِلُ مِنَ السَّمَاءِ وَمَا يَعْرُجُ فِيهَا وَهُوَ مَعَكُمْ أَيْنَ مَا كُنتُمْ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴾.

صدق الله العظيم

سورة الحديدالآية (٤)

الاهداء

لكل طير يشدوا بتسبيح الآله

لكل جبل خاشع مستقر الجباه

لكل سحاب سابح في علاه

إلى الذي أعطاني بلا حدود ووهب حياته في سبيلي وأضاء لنا طريق المعرفة لكي أرتقي سلمها، ستدوم نبراساً يضئ لي الطريق وستكون رمزاً لنجاحي.

والدي العزيز

إلى من أضاءت لنا الشموع في الطريق وأهدتنا عمرها وغرست العلم في عروقنا، إلى كل كلمة رددتها في رنين وأصغيتها في أذنين العلم .. الأخلاق .. الدين.

والدتي

إلى أخواني وأخواتي

أهلي وزملائي

إلى من علمني حرفاً، يا من زرعت فينا بذرة العلم

إليكم جميعاً

أهدي هذا الجهد المتواضع

الشكر والعرفان

(ربي أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والدي) .

الشكر لله رب العالمين أولاً وأخيراً .

ثم من بعد إلى اسرة جامعة الخرطوم وأخص كلية الآداب قسم علم النفس .

والشكر أجزله للدكتور الصادق عبد الحليم الذي أشرف على هذا البحث وإلى أسرة

مطار الخرطوم الدولي . كما أخص بالشكر إلى كل من ساعدني في إخراج هذا البحث

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتم أختيار العينة من العاملين بمطار الخرطوم الدولي وكان عدد العينة ٦٠ من ذكر وأنثى وقامت الباحثة بإستخدام مقياس الرضا الوظيفي كأداة لجمع المعلومات وتم تحليل البيانات إحصائياً، وقد توصلت الباحثة للنتائج التالية:-

- يتسم الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي بالحياد.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولى من حيث النوع
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث الراتب.

Abstract

The study aimed to find out the degree of job satisfaction among employees Khartoum Airport International To achieve this goal the researcher used the descriptive analytical method was selected sample of workers Khartoum Airport International and the number of sample 60 of male and female and the researcher using a scale of job satisfaction as a tool to gather information data were analyzed statistically, hasresearcher reached the following results:

- a job satisfaction among workers at Khartoum International Airport neutrality.
- There are significant differences among workers at Khartoum International Airport in terms of type
- There are significant differences among workers at Khartoum International Airport in terms of salary.

محتويات البحث

الفصل الثالث

مناهج البحث واجراءات الدراسة الميدانية

الفصل الرابع

عرض ومناقشة وتفسير فروض الدراسة

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

محتويات الملاحق

محتويات الجداول

الفصل الأول

أساسيات البحث

الفصل الاول

أساسيات البحث

المقدمة:

برز علم النفس كواحد من العلوم الإنسانية في عام ١٨٧٩ وذلك عندما أنشأ فيه العالم الألماني فرنت مختبراً لعلم النفس العلمي لم يعد علم النفس وقفاً على المختص ولم تعد الحاجة إليه مختصرة على أفراد معينة.

يرى عبد الباقي، ٢٠٠٧م – ٥(هو العلم الذي يدرس السلوك الأنساني وما وراءه من عمليات عقلية ودوافعه ودينيمايته وآثاره دراسة علمية بحيث عملت على أساسها فهم السلوك الإنساني وتفسيره وضبطه والتحكم فيه ، لزيادة مقدرة الفرد التوافقية مع محيطه).

الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو رضا العامل عن عمله يتكون الرضى الوظيفي من اتجاهات ومشاعر خاصة بمهنة الفرد ويحتمل أن تساهم جميع أمور المهنة في تكوين مشاعر الرضاء والسرور وهنالك لدى المهتمين بهذا الموضوع أسلوبان في طريقة النظم وهما:

- الأسلوب العام ويهتم بالرضا الكلي عن العمل.
- أسلوب الجوانب المتعددة وهو ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه مكون من مشاعر واتجاهات مرتبطة بعناصر المهنة.

عرفه عباس السيد المذكور في دلال وشذى (د. ت، ٦) (هو توافق الشخص مع عمله من جميع نواحي العمل المادية والنفسية والاجتماعية والاستعداد أو التدريب وتطوير لقدرات وقلة التغييب والتمارض).

مطار الخرطوم الدولي:

هو مطار دولي في العاصمة السودانية الخرطوم يتميز مطار الخرطوم الدولي بموقعه في قلب مدينة الخرطوم العاصمة. وقد أجريت عليه تحديثات كثيرة خلال السنوات الماضية مما وفر فيه وسائل الراحة للمسافرين وتوفر به رحلات منتظمة لمعظم شركات الطيران العالمية تربط السودان بدول العالم الأخرى وبها خدمات مصرفية كاملة وخدمات ترحيل الليموزين وخدمات أمنية ومراكز تسوق تجارية تتبع السوق الحرة لمطار الخرطوم الدولي وتتيح فرصة جيدة للمسافرين للتسوق والحصول على احتياجاتهم المختلفة داخل المطار.

مشكلة البحث:

١. هل يتسم الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي بالارتفاع.

٢. هل توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث النوع.

٣. هل توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث الراتب.

أهمية البحث:

١. تأتي أهمية البحث في الوقوف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمطار الخرطوم الدولي.

٢. توفر الدراسة عدة توصيات تساعد في حل مشكلات العاملين بمطار الخرطوم الدولي لرفع درجة الرضا الوظيفي لديهم.

٣. وضع مقترحات تساعد العاملين على رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

٤. تأتي أهمية البحث في الوصول إلى نتائج تساعد على رفع الرضا الوظيفي.

٥. تأتي أهمية البحث لقلة البحوث في الرضا الوظيفي للعاملين بمطار الخرطوم الدولي.

أهداف البحث:

١. معرفة الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي.
٢. معرفة الفروق في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث النوع.
٣. معرفة الفروق في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث الراتب.

فروض البحث:

١. يتسم الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي بالارتفاع.
٢. توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث النوع.
٣. توجد فروق ذات دلالة في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث الراتب

حدود البحث:

تتلخص حدود البحث فيما يلي:

أولاً: الحدود الزمانية

اكتوبر ٢٠١١ إلى مايو ٢٠١٢م.

ثانياً: الحدود المكانية

مطار الخرطوم الدولي بشتى أقسامه

ثالثاً: الحدود البشرية

هم العاملين والعاملات بمطار الخرطوم الدولي في أقسامه المختلفة من الذكور والإناث والذين تقع أعمارهم بين ٢٥-٦٠سنة.

مصطلحات البحث:

الرضا الوظيفي

عرف عباس ١٩٨٨م-١٢ الرضا الوظيفي (يعكس رضا العاملين عن العمل وعن مكونات بيئة العمل. ووجهة نظره في رؤسائه أو المرفين عليه وأجره وحساسيته المركزة في البناء الاجتماعي العملي ووجهة نظره في الظروف المحيطة بعمله).

مطار الخرطوم الدولي:

هو مطار دولي يقع في وسط الخرطوم وهو أكبر مطار دولي في السودان ويعتبر المقر الرئيسي ومركز عمليات شبكة الخطوط الجوية السوانية.

الفصل الثاني

الإطار النظرى

الفصل الثاني

الإطار النظري

مقدمة

ستتناول فى هذا الفصل الباحثة الاطار النظرى والدراسات السابقة التى تتناول موضوع الدراسة فى كل من الرضا الوظيفى ومفاهيمه وأهميته ونظرياته ومقاييسه كما تناولت الدراسة فى هذا الفصل العاملين بمطار الخرطوم ويحتوى على مقدمه عن مطار الخرطوم وتعريف العاملين بالاضافة إلى طريقة التعيين والترقية فى المطار كما تتناول الباحثة الدراسات السابقة السودانية منها العربية والاجنبية فيما يخص بموضوع البحث.

المبحث الأول: الرضا الوظيفي

المقدمة: "ذكر محمد شحاته،٢٠١٠م، ص ٢٣٩".

نجد أن العنصر البشري من أهم العوامل المؤثرة على الإنتاج كماً وكيفياً. وهو من العناصر التي لا يمكن الغض من شأنها، ناهيك عن أن إعداد هذا العنصر يستغرق وقتاً طويلاً ويكلف مبالغ طائلة. كما أن هذا العنصر يتأثر إلى حد كبير بما نسميه الرضا عن العمل وتحقيق الرضا عن العمل من أهداف الذي يعني بتوفير أحسن الظروف الملائمة للعامل بقصد تحسين تكيفه المهني.

وهنا تساؤل إلى أي مدى يحب الناس أعمالهم؟ يذكر "سمث" "إنه لعشرات السنين السابقة أجريت البحوث على قدم وساق وتبين منها أن حوالي ٨٠% من الناس يحبون أعمالهم ويرضون عنها" هذا في الولايات المتحدة.

ومنذ بداية القرن العشرين فإن ظروف العمل بالنسبة للعمال بوجه عام تحسنت بحيث زادت المرتبات ونقصت ساعات العمل وسمح للعمال بالمشاركة في قرارات الإدارة وبرغم هذه التحسينات فإن العديد من المنظمات العمالية مستمرة في

الضغوط من أجل المزيد من التحسينات. وسنتطرق عن موضوع الرضا الوظيفي في النقاط الآتية:-

مفهوم الرضا الوظيفي:-

ذكرت "نبيهة السامرائي،٢٠٠٨م" أن مع ضخامة الدراسات والبحوث والأعمال المتعلقة بالرضا الوظيفي إلا أنه لا يزال هناك إختلاف في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي. فقد استخدم علماء النفس الرضا الوظيفي للإشارة إلى الإتجاهات العاطفية التي يحملها الفرد نحو العمل. ويعبر عنها بشتى الصور السلوكية.

كما ذكر "سالم الراشيدة، ٢٠١٠م، ص٦٢" أنه يعود الإختلاف في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي إلى الإختلاف في الظروف البيئية والقيم والمعتدقات. وإن مفهوم الرضا الوظيفي مفهوم قديم وبخاصة في تراثنا الإسلامي حيث أشير إليه في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات علماء المسلمين. وفي القرآن الكريم عددت كلمة الرضا في قوله تعالى "رضا الله عنهم ورضوا عنه". وقال المصطفى صلى الله عليه وسلم "أن الراضي أغنى الناس بأفكاره ومشاعره الطيبة".

تعريف الرضا الوظيفي:

الرضا في اللغة يعني:-

ذكر سالم الراشيدة، ٢٠١٠م، ٦٣" إن الرضا في اللغة فقد جاء في معجم متن اللغة " أن رضى: ضد سخط فهو راض "

أما في معجم التراث الأمريكي فقد عرف الرضا بأنه " تحقيق وإشباع رغبة أو حاجة شهوة أو ميل".

ولقد شاع إستخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله. ومن هذه المصطلحات: الرضا الوظيفي والروح المعنوية والإتجاه النفسي نحو العمل.

التعريف الإصطلاحي للرضا الوظيفي:-

عرفه "زكي إسماعيل، ٢٠٠٩م، ص١٦٥" أن الرضا الوظيفي هو مدى رضا العامل عن وظيفته وما تحققه له من إشباع. وكلما كان هذا الشعور إيجابياً كان متجاوباً مع عمله سعيداً فيه وكلما كان الشعور سلباً إنخفضت مشاعره وأثرت سلباً في أدائه بدءاً من تحقيقه لإنتاجه وحتى وصولاً إلى ترك الخدمة أحياناً.

أيضاً عرفه مايكل أرمسترنج، ص١٢٣" أن الرضا الوظيفي يرجع إلى الإتجاهات والأحاسيس التي يحملها الأفراد تجاه وظائفهم والإتجاهات الإيجابية تدل على الرضا الوظيفي والإتجاهات السلبية تدل على عدم الرضا الوظيفي.

أيضاً عرفه "طلعت إبراهيم لطفي، د. ت" إنه هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد.

عرفه هوبك المذكور في نبيهة صالح "ت٢٠٠٨، ص٢٤٣". أنه الشئ الذي تظهر إهتماماً نحوه والذي يتكون من مجموعة العوامل النفسية كالبيئية والمادية والتي تؤدي بالفرد إلى أن يقول بصدق بأنني راضي عن عملي.

عرفه "الرفاعي المذكور في سالم الراشيدة، ٢٠١٠م، ص٦٣" أن الرضا الوظيفي هو ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاثة: العلاقة بين العامل وعمله، وموقفه من عمله والعلاقة بين العامل والإدارة والعلاقة بين العامل وزملائه"٧٢".

عرفه "لوك المذكور في محمد شحاتة، ٢٠١٠م، ص٢٤" أنه حالة إنفعالية إيجابية أو سارة ناتجة عن نظرة الفرد لعمله أو لوظيفته.

عرفه المشعان المذكور في سالم الراشيدة، ٢٠١٠م، ص ٦٢" أن الرضا هو ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل والمكافآت.

عرفه ناصر العديلي "د.ت" بأنه الشعور بالقناعة والإرتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات عن العمل نفسه "محتوى الوظيفة" وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل وبيئة المؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.

نظريات الرضا الوظيفي:

١) نظرية سلم الحاجات:-

يرى إبراهام ماسلو أن لدى الإنسان عدة حاجات ودوافع مرتبة بشكل هرمي يحرص الأفراد على إشباعها بشكل تتابعي وتدرجي والحاجة لدى ماسلو هي قوة داخلية تدفع الفرد لأن يقوم بعمل ما لإشباع تلك الحاجة الذاتية.

أما حاجات الإنسان المترتبة فقد وصفها ماسلو على شكل سلم هرمي يتكون من خمس مستويات:-

١- الحاجات الفسيولوجية:-

وهي الحاجات الأساسية لحياة الإنسان كالأكل والشرب والهواء والجنس وتمثل بداية القاعدة في السلم الهرمي.

٢- حاجة الأمان:-

كالشعور بالأمن الجسمي والنفسي وتمثل المستوى الثاني عن الحاجات والتي تظهر بعد إشباع المستوى الأول.

٣- حاجة الإنتماء:-

وهي حاجة الفرد لأن يكون عضواً في جماعة يتفاعل معهم ويتفاعلون معه وهذه تقتضي ضرورة إشباع شعور الإنسان بالأمن.

٤- تقدير الذات:

وهي حاجة الإنسان لأن يكون مقدراً بين الأفراد وإن يحترمه الآخرين ويتولون تقديره. وكذلك تمتعه بنفسه وقدراته وتقدير الآخرين لذلك.

٥- حاجة تحقيق الذات:

وهي حاجة الإنسان لتأكيد ذاته ورسالته في الوجود وأن يستفيد من طاقاته وقدراته ومواهبه وأن يحقق أهدافه وهي المستوى الأعلى من الحاجات البشرية.

ويفترض ماسلو بنظرية الحاجات هذه إفتراضات تحكم المفاهيم الأساسية لنظريته ويمكن تلخيصها بالآتي:-

١- وجوب إشباع الحاجات الدنيا أولاً قبل العليا.

٢- إذا أشبعت حاجة ما فهي لا تعود دافعاً للسلوك.

٣- أن سبل إشباع الحاجات العليا أكثر من تلك المتوفرة لإشباع الحاجات الأولية.

إنتقاء النظرية:-

١- أظهرت الدراسات التي قامت بها لولر أن هناك صعوبات منهجية فكرية تحيط بتلك النظرية منها:-

أ- ليس ثمة دليل ملموس يدعم إفتراضات ماسلو الهرمية.

ب- أن إشباع حاجة ما قد يشبع حاجات أخرى. فزيادة الراتب أو الأجر قد تشبع حاجة فسيلوجية وحاجة الأمن وتقدير الذات.

٢- في نظرية ماسلو لم تؤخذ الفروق الفردية بصدد الحاجات بعين الإعتبار.



هرم ماسلو للحاجات

٢) نظرية العاملين الدوافع "الصحة" :-

وضع هيرزبيرغ المذكور في سالم الراشيدة، ٢٠١٠م، ص٨٥"

يوجد لدى الفرد نوعان أساسيان من الحاجات وهما الحاجة إلى تجنب الألم والحاجة إلى النماء النفسي وتتصل الأولى بالسلامة والصحة الفيزيائية المادية بينما تتصف الثانية بتحقيق الذات وتعتبر جوانب العمل التي تتبع حاجات النماء النفسي للعاملين وتسبب في حالة توافرها شعوراً بالرضا عوامل داخلة. لذا فإن النظرية تتكون من مجموعتين من العوامل هما:-

أ- عوامل الدافعية:-

وتشكل تلك الجوانب من العمل التي في حالة وجودها تشبع حاجات العاملين لتطور النفسي ويؤدي توافرها إلى الشعور بالرضا لدى العاملين ويمكن حصر عواملها في ستة " الإنجاز، التقدير، العمل، المسؤولية، الترقي، إحتمالية النماء" جميعها تعتبر عوامل داخلية لها أثرها على الدافعية والإحساس بالرضا في العمل.

ب- عوامل الصحة:-

هي عوامل خارجية تتعلق بجوانب العمل وفي الغالب تكون عرضية ومن خارج جوهر العمل وفي حالة عدم توافرها فإنها تسبب شعوراً بعدم الرضا وهذه العوامل هي:-

سياسة المؤسسة وإدارتها والإشراف الفني والرواتب والعلاقات بين الرؤساء والعلاقات بين التابعين والعلاقات بين الزملاء وظروف العمل والمكانة والأمن الوظيفي وتأثيرات العمل على الحياة الشخصية.

نقد النظرية:-

- من أبرز المآخذ على النظرية أنها أعتمدت على عينة محدودة من المهندسين والمحاسبين.

- أيضاً اعتمدت على أسلوب الأسئلة التي تشجع أفراد العينة على تذكر الأخبار الحديثة ونسيان الأخبار الماضية أو السابقة.

وعلى الرغم من ذلك فقد حظيت النظرية بإهتمام واسع وكان لها أثر على مفهوم إثراء الوظيفة.

٣) نظرية القيمة "التعارض":-

عرف "لوك المذكور في نبيهة صالح، ٢٠٠٨" الرضا الوظيفي بأنه حالة عاطفية سارة ناتجة من إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة أو المهمة على شروط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد وأشار إلى أن ما يريده الفرد نفسه وما يتحصل عليه بالفعل من الوظيفة ومدى أهمية ذلك الفرد. فإن الأفراد يختلفون في حاجاتهم وطموحاتهم فمثلاً منصب مدير قد يسعد البعض ولكن لا يقنعه ذلك بل الراتب الأهم وقد يطلب موظف معين أجازة وهذه الإجازة تسعده ولكنها لا تسعد موظف آخر ولقد حدد لوك عدداً من المفاهيم هي:-

التعارض:-

ويعني به تناقض الرغبات التي يأملها الفرد مع المحصلات الوظيفية الفعلية التي يحصل عليها من العمل.

الأهمية:-

يقصد به أهمية المحصول الوظيفي للفرد فمثلاً قد يشعر بعض الأفراد أن الراتب أكثر أهمية لهم من ظروف العمل السيئة بينما يرى آخرون العكس.

المظهر الوظيفي:-

يقصد به أن مظاهر الوظيفة تؤثر على مدى الإستجابة العاطفية التي قد يحدثها عنصر معين من آثاره أو إنفعال سيؤدي إلى رد فعل والمعنى أن التغيير في ظروف العمل يؤدى إلى تغيير درجة الرضا الوظيفي.

٤) نظرية العدالة "المساواة":-

يرى أدمز المذكور في سالم الراشيدة، ٢٠١٠م، ص ٨٧" أن المحدد الرئيسي لجهود العمل وأدائه والرضا عنه هو درجة العدالة والمساواة أو عدمهما التي يدركها الفرد في وظيفته.

وتشمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات أساسية كما ورد في "العضاونة ١٣٧"-

١- التقييم: ويشتمل على قياس بعض المدخلات مثل: جدارة الفرد، العمر، مستوى التعليم والمهارة، ومقدار الجهد المبذول، وقياس المكافآت التي تحصل عليها الفرد كالراتب والترقية والتقدير.

٢- المقارنة: تشمل على مقارنة مكافآت الفرد بما يبذله من جهد في العمل ومقارنة ذلك بما يحصل عليه أقرانه في المؤسسات وما يبذلونه من جهد.

٣- السلوك: هي عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة ويستعمل الشخص الغير راضي عدة طرق للوصول إلى الشعور بالمساواة ويمكن أن تكون ردود نفسية أو سلوكية.

ويرى الباحث أن شعور الفرد بالظلم سواء في الأجر أو الترقية أو المعاملة أو التدريب سيدفعه إلى تخفيض إنتاجيته كماً ونوعاً أو كليهما، مما يفسر حالات التذمر والإحباط وعدم الولاء لدى بعض العاملين في المؤسسات لذا فإن الإدارة مطالبة عن تصميم أنظمة الحوافز بتأكيد مبدأ العدالة للجميع.

أهمية الرضا الوظيفي:-

ذكر "زكي مكي، ٢٠٠٩، ص١٦٦" لا شك بأن إرتباط الرضا الوظيفي بأداء العمل يؤثر سلباً وإيجاباً في المنظمة فكل ما زاد الرضا زادت الإنتاجية. ومن هنا كان إهتمام علماء السلوك التنظيمي ورجال الإدارة بضرورة الرضا الوظيفي العالي الإيجابي الذي يسهم في التزام العاملين بالتزاماتهم بمنظماتهم ووفائهم لها

وتعلقهم بها كما يسهم أيضاً في تحسين صحة العاملين وتهتم كثير من المنظمات بدراسة اتجاهات العاملين ورضاهم وذلك لإرتباطهم المباشر بالأداء ونتائجه.

قياس الرضا الوظيفي:-

يرى "محمد شحاتة، ٢٠١٠م، ص٢٠٠٢" أن هناك العديد من الأساليب التي نقيس بها الرضا عن العمل ويكون على أساس عدة مؤشرات على رأسها:-

أ- الغياب والتأخر عن العمل:-

أعتبر الغياب والتأخر نذيراً بترك العمل نهائياً. ويورد "سمث" النموذج الذي أعده "ستيرز بخصوص الغياب والذي يرجع فيه إلى عدد من العوامل المتداخلة وهي:-

- موقف العمل من حيث ظروفه الفيزيقية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء.
- صفات شخصية تتعلق بالعامل كالسن والخبرة والمستوى التعليمي .
- الرضا عن العمل.
- الدافعية العامة.
- نظام الأجور والمكافآت والحوافز.
- المشكلات المتعلقة بوصوله إلى العمل.

وفي العديد من الدراسات يعتبر الغياب إستجابة لظروف العمل السيئة، وغير المواتية لكن الأمر ليس كذلك لأنه قد يوجد الغياب رغم رضا العامل عن عمله لأن هناك مناشط خارج العمل قد تكون أكثر جاذبية من العمل خاصة بالنسبة للعمال الذن لا يعولون اسر. كما يكثر الغياب في حالات العمال صغار السن وغير المثبتين على وظائف أو غير المؤمن عليهم أو يعملون في وظائف مؤقتة.

ب- ترك العمل:-

من المعقول أن يفترض أن العمال الذين يتركون أعمالهم يفعلون ويعملون ذلك لأنهم غير ارضين عن أعمالهم. وتؤكد البحوث عن هذه الفرضية: ويعرف الجميع

عن الخسائر التي تلحق بالمؤسسة الصناعية نتيجة ترك العمال لأعمالهم. ويقال أن تكلفة ترك العمل في الصناعة الأمريكية تبلغ أرقاماً فلكية.

وتشير الدراسات إلى العلاقة بين السن والخبرة من جهة وترك العمل لا يكون بسبب عدم الرضا عن العمل فقط بل بسبب وجود فرص عمل في مؤسسة صناعية أخرى أكثر إغراءً.

وبالنسبة لسمات الشخصية وترك العمل فإن الدراسة أجريت في هذا المجال قليلة لكنها تشير إلى أنه كلما قويت الدافعية إلى العمل قلت معدلات ترك العمل وبالمقابل فإن معدلات ترك العمل تزيد كلما نقصت دافعية العمل.

كما ذكر ونالد ريجيو أن ثمة مقياسان يستخدمان لقياس الرضا الوظيفي اعلى نطاق واسع جداً هما:-

- إستبانة "مينسوتا" للرضا الوظيفي.
- إستبانة وصف المهنة.

محددات الرضا الوظيفي:-

ذكر أحمد صقر ١٩٨٥م بأن يمكننا أن نفترض بناءاً على ما تقرره نظرية العمليات النفسية الرضا أن هنالك أربع عمليات وعوامل تؤثر على الرضا وهي:-

- راض الإشباع الذي تحققه العوائد التي مصدرها العمل.
- رضا الإنجاز وإدراك الفرد للفرق بين العوائد والمأوله.
- رضا العدالة أو إدراك الفرد لعدالة العائد.
- درجة تحمل الفرد للإستياء.

الآثار السلوكية للرضا عن العمل:-

وتنقسم سلوك العمل إلى ثلاثة وهي:-

- سلوك الأداء نجد أن إرتباط الرضا بالأداء تقوى في الحالات التي يكون فيها العمل مشروطة بالأداء وتضعف في حالة عدم إشتراط الأداء بالعائد.

- سلوك الإنتقام يعبر عن درجة كون مكان العمل مصدراً لخبرات سارة أو خبرات أستياء وتوتر.
- سلوك الصراع أو النزاع فالشكاوي والتباطوء والتخريب والإضطراب فهذا يتولد نتيجة الإحساس بالغنى والظلم ويمثل محاولة من قبل الفرد إما لإستعادة التوازن العادل أو القصاص من المنظمة بمقابل المعاملة الظالمة.

العوامل التي تؤثر في الرضا المهني:-

ذكر كل من "جابر عبد الحميد ويوسف محمود د.ت" أن هنالك عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي وهي:-

أ- عوامل خاصة بالفرد:-

النوع: حيث تشير معظم البحوث إلى أن النساء يفقن الرجال من حيث الرضا عن العمل.

عدد الأفراد الذين يعولهم الموظف: حيث أنه كلما زاد عدد الأفراد في العمل قل درجة رضائهم عن العمل.

السن: حيث ظهر من خلال الدراسات أن العلاقة بين الرضا والعمر هي علاقة ضئيلة لكنها هامة حيث وجد في بعض الجماعات أن الرضا عن العمل يزداد بزيادة السن وفي دراسة أخرى وجد العكس.

المدة المنقضية في الوظيفة يكون غالباً نسبياً في البداية ينحط بالتدريج عن السنة الخامسة أو الثامنة ثم يبدأ بالإرتفاع مرة ثانية.

التعليم: ثمة تعارض كبير في نتائج الدراسات التي أجريت على الموظفين أن الأشخاص الذين لم يكملوا تعليمهم كانوا أكثر رضا عن عملهم. كما أشارت دراسة أخرى إلى عدم وجود علاقة بين درجة التعليم والرضا.

كما ذكر علماء النفس أن شخصية الفرد هي السبب الرئيسي لعدم رضاه عن عمله.

ب- عوامل موجودة في العمل:-

نوع العمل: يعتبر أهم عامل.

المهارة المطلوبة ويتصل بالرضا عن العمل أثر كبير في عدة عوامل أخرى مثل نوع العمل والمكانة المهنية فالرضا عن ظروف العمل أو الأجور يصبح ذا أهمية غالبة فقط.

حيث ينقص الرضا عن المهارة إلى درجة محسوسة.

المكانة المهنية تتصل المكانة المهنية بالرضا لكنها ليس ملازمة له بالضرورة.

حجم المؤسسة: أثبتت الدراسات أن الروح المعنوية وبعض الإتجاهات الصناعية الصغيرة كانت أعلى بمقدار ٦% عنها في المؤسسات الكبيرة.

العلاقة بين الرضا والأداء:-

ذكرت "نبيهة صالح، ٢٠٠٨" أن مؤشرات عدم الرضا تظهر في سلوك العاملين خاصة في معدلات التأخر والغياب، وترك العمل لكن لا يمكننا التأكد من وجود علاقة بين الرضا وتأثيره على الأداء وذلك للأسباب الآتية:-

- يفترض العمل على العامل أن يجد ويجتهد في عمله ويؤدي هذا إلى إستخدام أشراف مكثف يجبر العامل على الأداء.
- عند زيادة العوائم يزداد الأداء والرضا فالزيادة هي نتيجة مباشرة للعوائد.

أساليب تحقيق الرضا عن العمل:-

ذكر "محمد شحاتة، ٢٠١٠م، ص٢٤٥" أنه يمكن تحقيق الرضا عن العمل بالأساليب الآتية:-

- الراتب: لا يمكن بحال من الأحوال معالجة مشكلة الرضا بمنأى عن موضوع الأجور وقد يختلف بعض علماء النفس في تقدير دور الراتب في تحقيق الرضا عن العمل ولكنهم يتفقون على أهميته.

- الرعاية الصحية: حيث يمل العامل مسألة بالغة الأهمية خاصة مع الإرتفاع الهائل في حالة الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة وتتوفر عادة بأن تنشئ المؤسسة مركزاً طبياً يوفر العلاج المجاني أو شبه المجاني للعاملين أو تتعاقد مع المستشفيات الخاصة.
- الرعاية الاجتماعية: تختلف الدول في تقدمها من رعاية اجتماعية للعاملين في المؤسسات ولكن هذه الرعاية عادة ما تنضوي تحت ما يسمى مؤسسات التأمينات الاجتماعية التي توفر المعاشات التقاعدية للعمال وتصرف لهم الإعانات المادية عند تعرضهم لأزمة.
- حضانة الأطفال: لعل أشق مهمة تواجه المرأة العاملة هي حضانة الأطفال، ومع زيادة نسب النساء في القوة العاملة منذ منتصف القرن العشرين لجأت المؤسسات إلى إنشاء حضانة لرعاية الأطفال.

المبحث الثاني

العاملين بمطار الخرطوم الدولي

مقدمة:

مطار الخرطوم الدولي هو مطار دولي يقع في وسط مدينة الخرطوم عاصمة السودان، وهو أكبر مطار دولي في السودان ويعتبر المقر الرئيسي ومركز عمليات شركة الخطوط الجوية السودانية أنشئ في أعقاب الحرب العالمية الثانية ١٩٤٧ وتم توسعته ليستوعب الحركة الجوية في السبعينات والثمانينات وتم إعادة تأهيله ٢٠٠٠م إلى ٢٠١٠ في جوانب المطار المختلفة وما تزال عمليات التأهيل لتواكب التطورات العالمية لحين إنشاء المطار الجديد.

الموقع:

يقع المطار في منتصف العاصمة الخرطوم حيث يبعد عن منتصف المدينة بـــ ٣ كلم عند خط طول ٢٥-١٥ شمال وعرض ٢٣-٣٠ شرق على ارتفاع ١٢٦٠ قدم. ويرمز له بالرمز الدولي HSSS و Cal.

ونظراً لتجاوز النمو العمراني الموقع الحالي لمطار الخرطوم الدولي الذي أصبح يشكل عائقاً في تكامل أجزاء المنطقة المحيطة بعضها عن بعض كما يشكل خطراً على مقاييس السلامة الجوية والأمن العمراني قررت الحكومة السودانية إغلاق المطار الحالي بعد الانتهاء من إنشاء مطار الخرطوم الدولي الجديد الذي سيتم بناءه على بعد ٤٠ كلم من وسط مدينة الخرطوم ومن المقرر انتهاءه في ٢٠١٤م.

تعريف الموظف:

هو كل شخص يتم تعيينه بوظيفة دائمة بأحد المرافق العامة التي تدار من قبل الدولة مباشرة وبأجر محدد.

شروط الموظف:

١- أن يتم تعيينه بأحد المرافق العامة تدار من قبل الدولة إدارة مباشرة.

٢- ويكون تعيينه بالأداة القانونية للتعيين في الوظيفة تصدر ممن يملك إصدارها وهذه الأداة القانونية هو القرار الإداري.

٣- وأن يتعين بوظيفة دائمة ولا يهم هنا نوع الوظيفة في هذه الحالة.

أما العاملين بمطار الخرطوم الدولي هم الأفراد الذين يتم تعيينهم من قل لجنة الاختيار لأداء وظائف داخل مطار الخرطوم الدولي وبراتب محدد.

أقسام الوظائف:

أ- وظائف في شئون المطار وهي:

١- موظفي أمن المطار وهم الأفراد الذي يعملون على أداء الإجراءات الأمنية في المطار.

٢- ضباط أمن المطار.

٣- مراقبين جويين.

٤- ضباط لاسلكي.

٥- مضيفات استعلامات جوية وكبوائية ويرتبط هذه الوظيفة بالقيام باستعلامات زمن إقلاع الطائرة أو زمن الحضور - إجراءات السفر - الميزان.

٦- ضباط السلامة الجوية ويتم من خلاله ضبط العمليات الجوية والعمل على تحقيق السلامة.

٧- محققين حوادث الطيران.

٨- وظائف الشئون الهندسية ويتمثل في عمال الشحن الجوي - الفنيين - الكهربائيين.

ب- وظائف المنشآت العامة:

١- وظائف الخدمات.

٢- شؤون الأفراد.

٣- المحاسبين.

٤- الشؤون الإدارية.

٥- مرشدين جويين.

طريقة التعيين:

سابقاً يتم التعيين من قبل لجنة الاختيار ويكون على حسب الدرجة العلمية، حيث نجد تعيين أفراد الشهادة السودانية من الدرجة الرابع عشر أما أفراد الشهادة الجامعية من الدرجة التاسعة، كان ذلك في شؤون الأفراد لكن نجد تحويل شؤون الأفراد إلى الموارد البشرية يتم التعيين حسب الخبرة والدرجة العلمية ويكون من الدرجة الخامس عشر. ثم يتم إخضاعهم لدورة تدريبية. حالياً هنالك إعادة هيكلة وذلك بسبب ترهل الهيكل الوظيفي السابق نتيجة من أخطاء التعيين وعدم تنظيم الهيكل ويكون الهيكل الجديد ابتداء من ١٢/٣١، نجد في التعيين في معظم الوظائف هنالك منافسة بين الذكور والإناث في الوظيفة ولا يتم اختيار عن طريق النوع لكن هنالك بعض الوظائف تتطلب نوع معين مثل وظيفة المرشدين الجويين حيث يتم فيه تعيين الذكور فقط أما بقية الوظائف يتم نوع الوظيفة.

طريقة الترقية:

عند تعيين فرد في وظيفة معينة يتم تحديد راتبه وهنالك علاوة سنوية يتم فيه زيادة الراتب في كل قطاع بعد انتهاء كل القطاعات يتم ترقية الموظف ويكون ذلك على حسب أداء العامل وإخلاصه في عمله وأحياناً يحرم العامل من العلاوة بسبب أداءه، وهنالك ترقية داخلية يتم في هيئة الطيران المدني وترقية خارجية من وزارة الموارد البشرية في شؤون الخدمة (فك الاختناقات).

الخدمات المقدمة للعاملين من قبل الإدارة:

- تعمل إدارة مطار الخرطوم الدولي على تقديم كورسات داخلية وخارجية للعاملين بها ليتم تدريبهم على الأداء الأفضل.
- الخدمات العلاجية حيث توفر الإدارة الخدمة العلاجية للعامل ولأسرته التي تتمثل في الأم والأب والزوجة والأبناء.
- أيضاً في الأعياد والمناسبات تقدم الإدارة حوافز مالية للعاملين.
- إعطاء كيس الصائم في رمضان.
- أيضاً وضعت الإدارة خطة طموحة لمعالجة وضع العاملين فتم طرح برنامد التقاعد المبكر لمعالجة فائض العمالة بتعويضات مجزية ويتم التقديم للمشروع تقديم اختياري استفاد منه عدد كبير من العاملين. أما بالنسبة للمتبقين فيتم تسكينهم على الوظائف في الأجسام المختلفة وفقاً لمؤهلاتهم وكفاءتهم العلمية وحسب الوصف الوظيفي للهياكل المحددة لذلك.

المبحث الثالث

الدراسات السابقة

دراسات سودانية:-

١-دراسة: دلال هاشم أحمد متولى وشذى حسن محمد حامد.

هدفت الدراسة إلى:-

- معرفة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الخطوط الجوية السودانية فقد استخدم المنهج الوصفي. عينة الدراسة تتكون من خمسين موظف تم إختيارهم مناصفة بين الذكور والإناث وتتراوح ما بين ٢٠-٦٠.

نتائج الدراسة:-

- يرتفع الرضا الوظيفي لدى العاملين في الخطوط الجوية السودانية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي من الذكور والإناث العاملين بالخطوط الجوية السودانية.
- يوجد إرتباط سالب (و) إحصائياً بين الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي.

٢-دراسة محمد الأمين عبد الله

الموضوع: الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى موظفي القطاع الخاص "الشركة السودانية للإتصالات نموذجاً".

هدفت الدراسة إلى:-

- الكشف عن مستوى الرضا بالنسبة لعاملين بمختلف مهامهم.
- المساهمة والمساعدة في جهود تطوير المواد البشرية والتي لم تحقق فيها دراسات الإدارة نتائج واضحة.
- أثر الدراسات في الرضا الوظيفي وتوفير المعلومات اللازمة لصناع العمل مما يساعد في تطوير ظروف العمل.

نتائج الدراسة:

- أوضحت الدراسة عدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية في الرضا تعزى لمتغير النوع الحالة الإجتماعية والمؤهل العلمي والعمر.
- يرتفع الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الخاص

٣-دراسة حفية عبد المجيد أحمد:

الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الخرطوم "مجمع شمبات" وعلاقته ببعض المتغيرات.

هدفت إلى:-

- هل مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى موظفي جامعة الخرطوم مجمع شمبات.

نتائج الدراسة:-

- أن الإناث أكثر رضا عن العمل من زملائهم الذكور.
- الحاصلين على الدراسات العليا أكثر رضا عن زملائهم الحاصلين على شهادة البكالاريوس.

الدراسات العربية:

١. دراسة سعيد مرسى ١٩٨٨ المذكور في محمد الأمين عبد الله

التعرف على العلاقة بين المتغيرات "السن والنوع والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة في الرضا الوظيفي".

نتائج الدراسة:

- توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأقسام المختلفة في المصنع وسنوات الخبرة فيما يختص بوقت الراحة ولم تكشف

الدراسة عن وجود أختلافات في علاقة الحركة والغياب عن الماكينة أثناء أداء العمل بمتغيرات النوع والسن والمستوى التعليمي والخبرة في الشركة.

- عينة الدراسة هم العاملين في الشركة المصرية المتحدة الأسكندرية.

٢. دراسة عبد الحميد المذكور في عباس على السيد.

الدراسة: الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك.

هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل الرضا الوظيفي لدجى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقته بمتغير مسمى الوظيفة، الراتب الشهري، الجنس، الدرجة العلمية وسنوات الخبرة ومكان العمل.

نتائج الدراسة:

- وجد إنخفاض عام في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في كل المجالات التي تطرق لها البحث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ لكل من متغيرات مسمى الوظيفة والدرجة العلمية وسنوات الخبرة على مستوى الرضا في حين أشارت النتائج عن إرتباط الروح المعنوية بإنتاجية العاملين.
- وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على كل من متغير الجنس ومكان العمل.

٣. دراسة: عمر همشري ١٩٩٨ المذكورة في مآب عبد الحي.

الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات المخصصة في الأردن

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي عن العمل لدى العاملين في المكتبات المخصصة في الأردن.

وعينة الدراسة تتمثل في ١١٢ من العاملين في المكتبات.

أهم النتائج:

- هنالك علاقة إيجابية بين الخبرة والرضا الوظيفي لدى كل من المعلمين والمعلمات إذ تبين أنه كلما زادت الخبرة زاد الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات .

دراسات أجنبية:

١/ دراسة بوفلي ودرنت ٢٠٠١م:

موضوع الدراسة: أثر اسلوب القيادة على الرضا الوظيفي

هدفت إلى الكشف عن تأثير القيادة على الموظفين، المعلمين، العينة ٧٤٥ معلماً ومعلمة.

نتائج الدراسة:

- إن القيادة التشاركية تتأثر بشكل كبير في زيادة الرضا الوظيفي لدى المعلمين.
- أن نظرة المعلمين إلى مكانة المهنة وإحترام الذات وإستغلاله في العمل تسهم في معظم الرضا الوظيفي لدى المعلمين. الذي ينظم معظمهم أو عملهم في التدريس مهنة رئيسية لحياتهم، كما كانوا أكثر رضا عن هذه الوظيفة.

٢/ دراسة جونلي ولفتش ١٩٩٣ بأمريكا المذكور في كلتوم إبراهيم.

العلاقة بين الحوافز والقيم في الرضا الوظيفي لدى المعلمين في أربعة محافظات في ولاية جنوب غرب الولايات المتحدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إعادة توزيع العمل والحوافز والقيم من جهة والرضا الوظيفي للمعلمين من جهة العينة ٣٩٥ معلماً ومعلمة.

هل المستوى التعليمي له أثر على الرضا الوظيفي.

هل تؤثر سنوات العمل أو الخبرة في مستوى الرضا الوظيفي.

هل هناك فروق بين الموظفين والموظفات في الرضا الوظيفي.

نتائج الدراسة:

- يتوقف نجاح ورضا الموظفين في المؤسسة على مدى الإهتمام بهم وإشباع دوافعهم وميولهم وحاجاتهم النفسية.
- يتسم الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الخرطوم مجمع شمبات بالإنخفاض.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي جامعة الخرطوم تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

٣/ دراسة رافتينز المذكور في محمد الأمين.

الهدف قياس درجة الرضا الوظيفي عند المرأة وعينة الدراسة "١٢٠٠" امرأة موظفة.

النتائج:

- أثبتت الدراسة أن ٧٨.٣% قررن أن حياتهن سعيدة في علاقتهن بعملهن وقد أتفقت النتائج مع كل البحوث التي أجريت حول هذا الموضوع في ألمانيا والتي قام بها معهد دراسات البحوث الاجتماعية في فرانكفورت وتم تأكيد هذه النتائج بدراسات أخرى، أهمها دراسة بينجي.

التعليق على الدراسات السابقة:

المنهج: لم تتفق كل البحوث على منهج واحد.

العينة: كانت أكبر حجم عينة ٧٦٥ فرد وأصغر حجم عينة ٥٠ فرد.

المقياس: لم تتفق كل البحوث على مقياس واحد.

النتائج: لم تتفق كل البحوث على نتيجة واحدة.

الاستفادة من البحوث السابقة:

ساعدت البحوث السابقة الباحثة في صياغة الفروض وفي تحديد العينة واختيار المنهج المناسب وفي تحديد المقياس المناسب للبحث.

ساعدت الباحثة في إثراء الجانب النظري الحالي.

ساعدت الباحثة في تفسير تحليل ومناقشة نتائج البحث الحالي.

الفصل الثالث

مناهج البحث واجراءات الدراسة الميدانية

الفصل الثالث

مناهج البحث واجراءات الدراسة الميدانية

المقدمة:

ستتناول في هذا الفصل الباحثة عرضاً للخطوط والإجراءات التي أتبعتها في الدراسة الميدانية حيث توضح المنهج العلمي المتبع في الدراسة الميدانية، فروض الدراسة، وصف المجتمع الأصلي للدراسة، وكيفية اختيار العينة، والأدوات التي أستخدمتها في جمع البيانات، وإجراءات التطبيق الميداني، ثم الأساليب التي استخدمت لمعالجة ما تم جمعه من بيانات.

منهج الدراسة:

إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي حيث عرفه كل من عبد الباقي واخرون (٢٠٠٨، ص٦٩) بأنه ذلك المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً علمياً.

مبررات استخدام المنهج الوصفي:-

أختارت الباحثة هذا المنهج لأنه يركز على وصف طبيعة وسمات مجتمع معين أو موقف أو جماعة أو فرد معين كما أنه يتجه إلى المعالجة الكمية والكيفية للحقائق والبيانات المطلوبة. وإستخلاص النتائج التي تعمل على علاج مشكلة البحث والأسس والأساليب العلمية كما أنه أكثر المناهج ملائمة مع مجتمع الدراسة.

مجتمع الدراسة:

عرفه رجاء أبو علام "٢٠٠٧ ص ١٦٠" (إنه يقصد به جميع الأفراد والأشياء والعناصر التي لها خصائص واحدة يمكن ملاحظتها).

مجتمع الدراسة هم العاملين بمطار الخرطوم الدولي ويشمل كل العاملين من ذكور وإناث الذين تقع أعمارهم من ٢٥ - ٦٠ سنة وبمستوى راتب يتراوح ما بين عالي حتى دون الوسط.

مبررات إختيار مجتمع الدراسة:-

وقع اختيار الباحثة على هذا المجتمع دون غيره وذلك للآتي:-

- إنه من واقع إطلاع الباحثة على البحوث الدراسات السابقة لاحظت إنعدام الدراسات في الرضا الوظيفي للعاملين بمطار الخرطوم.

عينة الدراسة:-

عرفه رجاء أبو علام، ٢٠٠٧، ص ١٦٠" إنها " هي مجموعة جزئية من المجتمع الذي له خصائص مشتركة".

طريقة إختيار أفراد العينة:-

لقد أختارت الدراسة عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة والتي تتراوح أعمارهم ما بين ٢٥-٦٠ سنة.

وكان مناصفة بين الذكور والإناث.

جدول رقم (١) يوضح خصائص النوع

خيارات السؤال	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	٣٠	٥٠
إناث	٣٠	٥٠
المجمـــوع	٦٠	%١٠٠

جدول رقم (٢) يوضح خصائص مستوى الراتب

خيارات السؤال	التكرار	النسبة المئوية
عالي	١	١.٧
متوسط	٢٥	٤١.٧
أقل من الوسط	١٧	٢٨.٣
عادي	١١	١٨.٣
دون	٦	١٠.٠
المجموع	٦٠	%١٠٠

أدوات الدراسة:

الأداة عرفها "عبد الباقي، واخرون (٢٠٠٨، ص ٧٤).

بأنها " هي الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته.

استخدمت الباحثة أداة الإستبيان في جمع المعلومات والمقابلة.

وعرفه رجاء أبو علام (٢٠٠٧م، ص ٤٢١) أنه: (عبارة عن وثائق توجه نفس الأسئلة إلى جميع الأفراد في العينة.

مبررات إستخدام الإستبيان:-

نجده أكثر الوسائل إستخداماً للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد ويرجع ذلك لأسباب عديدة منها:-

- إقتصادي نسبياً.
- يمكن إرساله إلى أشخاص في مناطق بعيدة.
- كما أن الأسئلة والمفردات مقننة من فرد لآخر.
- يستخدم الإستبيانات الصبغة الاستفاهيمة أو الإخبارية دون أن يؤثر ذلك على مضمون السؤال أو القره.

المقياس المستخدم في البحث:-

- مقياس الرضا الوظيفي.

أسباب إختيار المقياس:-

١- هو الأنسب لقياس موضوع البحث.

٢- سهولة عباراته.

٣- يوفر الزمن والجهد

إجراءات تحكيم المقياس:-

بعد إختيار المقياس قامت الباحثة بعرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين للأداء بالحكم المباشر والمنظم في مدى مناسبة العبارات ودقة صياغتها لقياس موضوع البحث، قام المحكمين بتعديل بعض العبارات وإعادة صياغته ليتناسب مع موضوع البحث.

المحكمين:

١/ أ. عبد الباقي دفع الله	٢/ رقية السيد الطيب العباس
٣/ د. سليمان على أحمد	٤/ د. عبير عبد الرحمن
٥/ د. الصادق محمد عبد الحليم	٦/ أماني بك.

طريقة التصحيح:

إن كل عبارات المقياس موجبة الإتجاه نحو الرضا الوظيفي بحيث تكون الإجابة على كل عبارة بطريقة ليتكون ذات التدرج الخماسي على النحو التالي: إعطاء المفحوص درجة مقدارها (٥) إذا أجاب عليها بـــ دائماً و(٤) إذا أجاب عليها بكثيراً و(٣) إذا أجاب عليها بأحياناً و(٢) إذا أجاب عليها بنادراً و(١) إذا أجاب عليها بلا يحدث.

خطوات إجراء البحث الميداني:-

بعد التأكد من صلاحية المقياس قامت الباحثة بزيارة مطار الخرطوم الدولي وتقديم تصريح للدخول وبعد السماح لها بالدخول أجريت مقابلة مع رؤساء الأقسام للمساعدة على معرفة العاملين وأماكن تواجدهم. قامت الباحثة بشرح عام لموضوع البحث وحث المفحوصين على الأجابة على كافة الأسئلة وأكدت على أنها تخص البحث العلمي.

ومن ثم قامت بتوزيعها وجمعها بعد تعبئتها حيث تلقت ترحيب من العاملين بالمطار ومساعدتها في تعبئة البحث. ومن بعده تم تفريغ الإجابات وتحويلها إلى أرقام ليتم تحليلها للوصول إلى نتائج البحث.

الصعوبات التي واجهت الباحثة:-

١- عدم توفر المراجع.

٢- التكاليف المادية والزمنية.

٣- معاناة وصعوبة في جمع المعلومات.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة وتفسير فروض الدراسة

الفصل الرابع

عرض ومناقشة وتفسير نتائج فروض البحث

المقدمة:-

يحتوى هذا الفصل على عرض ومناقشة وتفسير النتائج التي توصلت إليها الباحثة من خلال التحليل الاحصائي.

المبحث الاول: عرض وتحليل النتائج

عرض تحليل نتائج الفرض الأول:-

نص الفرض الأول:-

يتسم الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي بالإرتفاع.

الجدول الرقم (٣) يوضح اختبار T للعينة الواحدة لمعرفة النسبة العامة المميزة للرضا الوظيفي.

حجم العينة	الوسط الحسابي	الوسط المحكي	الإنحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	الإستنتاج
٦٠	١٠٣.٦٠٠	١٠٢	٢٠.٣٢١	٠.٦١٠	٥٩	٠.٥٤	يتسم الرضا الوظيفي بالحياد عند مستوى الدلالة ٠.٠٥

يلاحظ من الجدول أعلاه والذي يوضح اختبارات المعرفة واختبار ت لمعرفة ما إذا كان الرضا الوظيفي يتسم بالإرتفاع لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي، حيث يلاحظ أو الوسط الحسابي (١٠٣.٦٠٠) وقيمة ت (٠.٦١٠) والقيمة الإحتمالية (٠.٥٤) مما يدل على أن الرضا الوظيفي يتسم بالحياد وعند مستوى الدلالة ٠.٠٥.

نص الفرض الثاني:

توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث النوع.

الجدول رقم (٤) يوضح إختبار T لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هنالك فروق في الرضا الوظيفي حسب النوع.

مجموع المقارنة	حجم العينة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الإستنتاج
ذكور	٣٠	١٠٩.٩٠٠	١٩.١٢٩	٥٨	٢.٥٠	٠.٠١	توجد فروق وبدرجة دالة احصائيا لصالح الذكور عند مستوى الدلالة ٠.٠٥
إناث	٣٠	٩٧.٣٠٠	١٩.٨٠٠				

يلاحظ من الجدول أعلاه الذي يوضح إختبار ت لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كانت هنالك فروق بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي. حيث يلاحظ أن الوسط الحسابي لمجموعة الذكور (١٠٩.٩٠٠) والوسط الحسابي لمجموعة الإناث (٩٧.٣٠٠) وقيمة ت المحسوبة (٢.٥٠) مما يدل على أنه توجد فروق بدرجة دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي حسب النوع لصالح الذكور وعندي مستوى الدلالة ٠.٠٥.

نص الفرض الثالث:-

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث الراتب.

الجدول رقم (٥) يوضح اختبار معامل ارتباط اسبيرمان لمعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الراتب.

حجم العينة	معامل الإرتباط	القيمة الإحتمالية	الإستنتـــاج
٦٠	٠.١٤٠	٠.٢٨	لا يوجد علاقة دالة إحصائيا وعند مستوى الدلالة ٠.٠٥

يلاحظ من الجدول أعلاه والذي يوضح معامل إرتباط أسبيرمان لمعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الراتب. بحيث يلاحظ أن معامل الإرتباط (٠.٤١٠)

والقيمة الإحتمالية (٠.٢٨) مما يدل على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وعند مستوى الدلالة ٠.٠٥.

المبحث الثاني

مناقشة وتفسير نتائج فروض البحث

أولاً: مناقشة وتفسير نتيجة الفرض الأول:

نص الفرض الأول:-

يتسم الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي بالإرتفاع.

بالنظر للجدول رقم (١) أن الفرض لم يتحقق

إذ أن الرضا الوظفي للعاملين بمطار الخرطوم يتسم بالحياد عن مستوى الدلالة "٠.٠٥".

لاحظت الدراسة خلال وجودها في مبنى مطار الخرطوم الدولي أن نسبة العاملين في مطار الخرطوم الدولي تتسم بالرضا الوظيفي أي الرضا الجزئي الذي أعطاهم دافع الرضا عن أوضاعهم في المؤسسة التي يعملون بها إلى حد ما.

كما لاحظت الباحثة أن الإدارة توفر للعاملين ما يحتاجونه في إطار العمل بقدر مناسب من حيث بيئة العمل والجو العام له من تهيئة المكاتب ومن هواتف نقالة وحواسيب وأيضاً التهوية الجيدة لكن نجد بيئة العمل في داخل المكاتب جيدة إلى حد ما حيث نجد أنها تصف ببعض الضيق والزحمة حيث يكون ٤-٥ عامل داخل مكتب واحد.

أيضاً نجد أن الإدارة تعطى العاملين منح أو فرص للتدريب في الخارج بما يعمل على زيادة الرضا الوظيفي للعاملين.

أيضاً من المميزات التي ساهمت في الرضا الوظيفي لهم.

أن المؤسسة توفر للعاملين وسائل المواصلات أو ما يسمى بالترحيل الجماعي الذي يقلهم إلى مكاتبهم في الوقت المناسب.

نجد أن العاملين لديهم شعور بالإنجاز إلى حد ما وذلك من خلال علاقتهم ببعضهم البعض لكن نجد أن التفاعل بين الموظفين والرؤساء ليس على درجة عالية من التفاعل وهذا يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين بمطار الخرطوم الدولي.

كما نجد أن الحوافز تلعب دور كبير في درجة الرضا عن الوظيفة لدى العاملين وذلك لأن المال أداة لتحقيق الكثير من الحاجات الأساسية وأيضاً العمل عامل أساسي في تحديد درجة الرضا الوظيفي ونجد أن معظم العاملين يفضلون الأعمال التي تتسم بالإبتكار وإستخدام القدرات وإن معظمهم لا يجيدون الأعمال التي تتسم بالروتين والملل وفرصة الترقي تتيح التقدم وتلعب دوراً في تحقيق الرضا الوظيفي.

نص الفرض الثاني:

توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث النوع.

بالنظر للجدول رقم "٢" نجد أن الفرض قد تحقق.

لاحظت الدارسة خلال وجودها في مبنى مطار الخرطوم الدولي أن نسبة الذكور العاملين بمطار الخرطوم الدولي أكبر من نسبة الإناث العاملات وترى الباحثة أن السبب يعزى لتوفير فرص التوظيف أكثر للذكور أكثر من الإناث.

كما ترى أن بعض الوظائف يتطلب التوظيف الذكوري لأنها لا تتماشى مع العاملات الإناث.

أيضاً أثبتت الدراسات أن النوع يؤثر بدرجة كبيرة في رضا العامل أو العاملة لعمله.

كما لاحظت الدارسة أن الإدارة تعطى فرص التدريب وكورسات التقوية داخل السودان ومنح خارج الحدود السودانية.

كما ترى الباحثة أن نمط العمل في مطار الخرطوم الدولي به صعوبة في تماشيها مع الإناث السودانيات.

يرى عباس محمود أن الفروق الجنسية تلعب دور كبير في الرضا الوظيفي وحظى بكثير من الإهتمام وتبين نتائج الدراسات أن هنالك تناقض إلى حد ما ولا تسمح بتحيد قاطع للعلاقة بين الفروق الجنسية والرضا عن العمل.

فنجد أن كل من بنج وستوك فرد وكوتر قد استنتجوا أن النساء أكثر رضا عن العمل من الرجال بينما نجد قول أن النساء أقل رضا عن العمل من الرجال لكن ترى الباحثة أن الفروق الجنسية للعاملين والعاملات بمطار الخرطوم الدولي تختلف حسب نوع العمل. فنجد أن الوظائف الروتينية تكثر فيها الإناث بينما الوظائف التي تتصف بالمرونة والحركة يكثر فيها الذكور ونظراً لهذا فإن العمل في مطار الخرطوم الدولي يتصف بالمرونة والحركحة وبالتالي نجد نسبة الذور أكثر من الإناث.

نص الفرض الثالث:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث الراتب.

بالنظر للجدول رقم "٣" الفرض لم يتحقق.

ذكر محمد شحاتة أن الأجر ليس هو العامل الحاسم في الرضا عن العمل بل هنالك بعض العوامل الأكثر حسماً وهي الدافعية والمركز الاجتماعي للوظيفة ومجال إثبات الذات فيها. لاحظت الدراسة خلال وجودها في مطار الخرطوم الدولي أن هنالك عوامل أدت إلى تحقيق الرضا لدى العاملين والعاملات ليس الراتب فقط منها العلاقات الجيدة بين العاملين في بضعهم وبين العاملين والإدارة. أيضاً البيئة الوظيفية الجيدة من خلال توفير مستلزمات المكاتب والمؤسسة أيضاً البيئة المؤسسية الجيدة.

أثبتت أيضاً بعض الدراسات والبحوث أن هنالك عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي غير الراتب. منها نوع العمل وهو يعتبر أهم عامل إذ أن العمل المتنوع يؤدي الي شئ من الرضا أكثر من العمل الروتينين وهذا ما يتصف به العمل في مطار الخرطوم الدولي إذ يتصف العمل فيه بالحركة والمرونة.

أيضاً المكمانة المهنية أيضاً تتصل بالرضا لكنها ليست ملازمة له والناحية الجغرافية وحجم المؤسسة حيث أثبتت الدراسات أن الروح المعنوية وبعض الاتجاهات الصناعية الصغيرة كانت أعلى بمقدار ٦% عنها في المؤسسات الكبيرة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

الباب الخامس

النتائج والتوصيات

تمهيد:

يتصف هذا الفصل تلخيصاً للنتائج التي تحصلت عليها الدراسة كما تتضمن بعض التوصيات والمقترحات على ضوء نتائج الدراسة، كما تقدم الباحثة في هذا الفصل مقترحات لبحوث مستقبلية وذلك من أجل زيادة المعرفة النظرية والعلمية التي لها صلة وثيقة بالدراسة التالية، كما تناولت الدراسة في هذا الفصل خاتمة المراجع التي أستعانت بها الدارسة في دراستها ومن ثم الملاحق.

عرض نتائج البحث:-

يتوقف نجاح ورضا الموظفين في المؤسسة على مدى الإهتمام بهم وكإشباع دوافعهم وميولهم وحاجاتهم النفسية والاجتماعية والاقتصادية حتى يتم تحقيق الرضا الوظيفي، ومن هنا توصلت الباحثة على مجموعة من النتائج:-
يمكن تلخيصها فيما يلي:-

١- يتسم الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي بالحياد.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث النوع.

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى لعاملين بمطار الخرطوم الدولي من حيث الراتب.

التوصيات:-

بناء على النتائج التي توصلت إليها الباحثة يمكن أن نقدم بعض التوصيات في تحقيق الرضا الوظيفي:-

١)توفير التدريب اللازم لزيادة مهارات العاملين.

٢)توفير خطة واضحة ومفهومة ومحددة لأهداف بعيدة المدى وقصيرة المدى.

٣)أن تعمل المؤسسة على الإهتمام بالموظفين والتعرف على مشاكلهم الاقتصادية والنفسية ومحاولة حلها.

٤)العمل على الاهتمام ببيئة العمل.

مقترحات:

١- دراسة لقياس الدافعية ومستوى الطموح لدى العاملين بمطار الخرطوم الدولي.

٢- دراسة تعمل على قياس مدى مساهمة الراتب والحوافز والعلاوات في زيادة الرضا الوظيفي للعاملين بمطار الخرطوم الدولي.

٣- دراسة لقياس التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين بمطار الخرطوم الدولي.

٤- دراسة لتوضيح أثر ودور بيئة العمل في زيادة الرضا الوظيفي.

٥- دراسة لتكثيف البرامج التي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر:

اولاً: القرآن الكريم

المراجع:

١- أحمد صقر عاشور، إدارة القوة العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، ١٩٨٤م، دار النشر الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٢- جابر وآخرون، علم النفس الصناعي، دار النشر النهضة العربية، القاهرة ٣٢.

٣- زكي مكي إسماعيل، السلوك التنظيمي، سبتمبر ٢٠٠٩م، ط (٢)، دار النشر، الخرطوم شركة مطابع السودان للعملة.

٤- سالم تيسير الراشيدة، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات علمية، ٢٠١٠م، ١٤٣١هـ، ط (١)، دار النشر دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

٥- عباس محمود عوض، دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، ١٩٨٧م، دار النشر: الأسكندرية دار المعرفة الجامعية.

٦- عبد الباري درة وآخرون، إدارة القوى البشرية، ٢٠١٠م، ط (٢)، دار النشر الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيع.

٧- عبد الباقي وآخرون، مناهج البحث في علم النفس، ٢٠٠٨م، مطبعة الحرية، أمدرمان.

٨- فرج عبد القادر، علم النفس الصناعي والإداري، ٢٠٠٨م، دار النشر: مكتبة الأنجلو المصرية : القاهرة.

٩- محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، ٢٠١٠م، ط (١)، دار النشر: المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

١٠-نبيهه صالح السامرائي، علم النفس السياحي مفاهيم وتطبيقات، ٢٠٠٨م، دار النشر: زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الرسائل الجامعية:

١- دراسة حباب عبد الحي محمد عثمان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالهستريا التحولية والوسواس القهري لدى العاملين في محافظة الخرطوم، ٢٠٠٢م، ماجستير.

٢- دراسة منيرة محمد حمد، الرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الأساس وعلاقته بالنمط القيادي لمديري المدرسة، ١٩٩٦م، ماجستير.

٣- دلال هاشم أحمد متولى وآخرون، الرضا الوظيفي للعاملين في الخطوط الجوية السودانية، ٢٠٠٧م.

٤- عباس على السيد، الفكر والصحة النفسية والرضا عن العمل لدى الزوجات الأول والثاني في الزواج المتعدد والزوجة في الزواج الآحادي. دراسة مقارنة "٢٠٠٩م" ماجستير.

٥- محمد الأمين عبد الله، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى موظفي القطاع الخاص "الشركة السودانية للإتصالات".

أوراق العمل والمؤتمرات

مقدم المؤتمر: الهيئة العامة للطيران المدني

المؤتمر الأول لتطوير المطارات السودانية

الكتب المترجمة:

اسم المؤلف: مايكل ارمسترنج – ترجمة د. عمر أحمد عثمان، إدارة الموارد البشرية، ٢٠٠٥م. دار النشر: الخرطوم شركة مطابع السودان للعملة.

رونالد يريجو ترجمة فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ١٩٩٩، ط (١)، دار النشر: دار الشروق للنشر والتوزيع.

مواقع الإنترنت

ويكيبيديا الموسوعة الحرة

٦ سبتمبر ٢٠٠٢ www.majaisna.com

٢٠١٢/٥/٢٣م www.alahdath.sd/details.php

http: www.insudan.gov.sdabui%20 sudan.html

الملاحق

ملحق رقم (١)

يوضح خطاب المحكمين

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخرطوم

عمادة الدراسات العليا

كلية الآداب – قسم علم النفس

(المحكمين)

الدكتور: .... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد

أمامك مقياس عمليات تحمل الضغوط، يتكون المقياس من (٦٥) عبارة كما هو موضح. أرجو منك إبداء أي إضافة أو حذف أو تعليق لما تراه مناسباً لتعديل هذا المقياس.

ولك الشكر والتقدير،،

الباحث

ملحوظة: – مرفق خطة البحث

ملحق رقم (2)

خطاب يوضح أسماء المحكمين

الأســـم	الجامعة
د. عبير عبد الرحمن خليل	الخرطوم
أماني أحمد بك	الخرطوم
عبد الباقي دفع الله أحمد	الخرطوم
الصادق محمد عبدالحليم	الخرطوم
رقية الطيب السيد	الخرطوم
سليمان على احمد	الخرطوم

ملحق رقم (٣)

يوضح المقياس بصورته الاصلية

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخرطوم

كلية الآداب

قسم علم النفس

استبيان عن الرضا الوظيفي للعاملين بمصرف المزارع التجارى

بين يديك استمارة اسئلة لا يوجد بها اجابات صحيحة او خاطئة رجاءاً الاجابة عليها بكل صدق وأمانة.

النوع: ذكر ☐ أنثى ☐

سنة الخبرة: ١-٣ سنة ☐ ٤-٦ سنة ☐ ٧ فما فوق ☐

مستوى الراتب: عالي جداً ☐ متوسط ☐ أقل من وسط ☐

عادي ☐ دون ☐

	العبارة	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يبدو التواصل جيداً في هذا المصرف					
2	مكان العمل الذي اعمل به مريح وامن					
3	ساعات العمل اثناء الدوام اليومي مناسبة					
4	برايك اعطاء الصلاحيات يزيد من الانتاجية					
5	اقرر بنفسي الطريقة التي اؤدي بها العمل					
6	مسئولياتي محددة بوضوح					
7	لدي سلطة كافية للقيام بعملي					
8	احصل على موارد كافية للقيام بعمل					

٩	وسائل التدريب والتطوير للعاملين جيدة					
١٠	اشعر بالانصاف في الاجر الذي احصل عليه مقابل ما اقوم به من عمل					
١١	يعتبر الراتب الاساسي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك خارج المصرف مرضياً لك					
١٢	مقارنة ببعض المصارف الاخرى بالسودان هو الاسواء					
١٣	عراقة المصرف انتاجيته يتناسبان مع امتيازات العاملين به					
١٤	تستطيع ان تعبر عن رايك لمديرك بكل صراحة					
١٥	رئيسي فى العمل منصف ومساند					
١٦	احقق ذاتي من خلال وظيفتي بالمصرف					
١٧	التعاون ما بين الموظفين جيد					
١٨	ارى هنالك القليل من التزاع بين الاقسام					
١٩	زيادة الاجور جيدة ومتوقعة					
٢٠	هنالك امكانية للعمل في هذا المصرف حتى التقاعد					
٢١	اشعر بالامان الوظيفي في هذا المصرف					
٢٢	التامين الصحي بالمصرف مناسب					
٢٣	الحافز السنوي الذي تتقاضاه سنوياً عادل ومرضي لك					
٢٤	هناك حقا فرصة كافية للترقية فى عملى					
٢٥	للذين يحسنون العمل فرصة اكبر في الترقية					
٢٦	انا راضي عن فرصتي بالترقية					
٢٧	المصرف يحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل					
٢٨	نتبادل ادوات ووسائل العمل كزملاء بكل سهولة					
٢٩	استطيع تطوير مهنتي بهذا المصرف					
٣٠	تعاقب الادرات لا يؤثر على سياسات المصرف					
٣١	احياناً ينتابني شعور بترك العمل					
٣٢	اذا توفرت لي فرصة عمل في مكان اخر لن اتردد					
٣٣	لا افكر بترك المصرف					
٣٤	انا على اتم الاستعداد للتواجد بالمصرف خارج ساعات العمل الرسمية اذا دعت الضرورة					

ملحق رقم (٤)

المقياس بصورته المعدلة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخرطوم

كلية الآداب

قسم علم النفس

بين يديك استماره اسئلة لا يوجد بها اجابات صحيحه أو خاطئه الرجاء الاجابة عليهما بكل صدق و امانه.

النوع

ذكر ☐ انثى ☐

مستوى الراتب:

عالي ☐ متوسط ☐ أقل من وسط ☐

عادى ☐ دون ☐

الرقم	العبارات	دائماً	كثيراً	أحياناً	نادراً	لايحدث
١	يبدوالتواصل جيداً ما بيننا فى المطار					
٢	مكان العمل الذى أعمل به مريح وآمن					
٣	ساعات العمل أثناء الدوام اليومى مناسبة					
٤	أعطاء الصلاحيات يزيد من الانتاجية					
٥	أقرر بنفسي الطريقة التى أؤدى بها العمل					
٦	مسئولياتى محددة بوضوح					
٧	لدى سلطة كافية للقيام بعملى					
٨	أحصل على موارد كافية للقيام بعملى					

ملحق رقم (٦) يوضح صور لعينة الدراسة



